

RESISTENSI CREW TERHADAP MANAGER RESTORAN

(STUDI KASUS TENTANG KONFLIK CREW RESTORAN DENGAN
MANAGER PIZZA PASTA DI SURABAYA)

SKRIPSI



44
Fu.S.08/05
Ind
r

Oleh :

INDRIAWAN

NIM : 079615224



PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

2005

LEMBAR PENGESAHAN

RESISTENSI CREW TERHADAP MANAGER RESTORAN

(Studi Kasus Tentang Konflik Crew Restoran
dengan Manager Pizza Pasta Di Surabaya)

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan tim penguji pada :

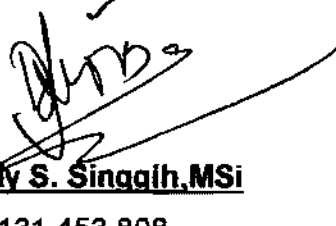
Hari : Selasa

Tanggal : 11 Januari 2005

Pukul : 08.00 – 09.00

Tim Penguji

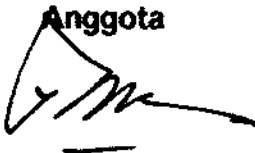
Ketua



Drs. Doddy S. Singgih, MSi

NIP 131 453 808

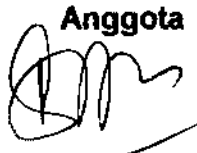
Anggota



Drs. Herwanto AM, MA

NIP 130 701 137

Anggota



Drs. Sudarso, MSi

NIP 132 014 462

ABSTRAK

Menjamurnya rumah makan/restoran semakin banyak di daerah perkotaan, khususnya di Surabaya. Ini merupakan kesempatan besar bagi pencari kerja mengadu nasib. Namun kesempatan tersebut terkadang tidak selamanya mulus. Hubungan sosial yang terjadi antara pekerja (crew) dan majikan (manager) tidak hanya merupakan hubungan yang harmonis tapi juga hubungan yang tidak harmonis yang berujung pada konflik. Pelanggaran hak-hak crew hingga rentan terhadap perlakuan tindak kekerasan yang dilakukan oleh manager.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini berusaha memberikan jawaban atas permasalahan dirumuskan (1) bagaimana gambaran konflik yang terjadi antara crew dengan manager; (2) bagaimana mekanisme survival crew dalam menghadapi konflik yang terjadi dengan manager.

Penelitian ini bertipe deskriptif-kualitatif untuk memberikan gambaran tentang crew restoran Pizza Pasta di Surabaya serta tindak kekerasan yang dialaminya. Dari data primer dan sekunder dilakukan analisis secara kualitatif. Informan yang digunakan sebanyak 4 orang crew senior dan ditentukan secara *purposive* yang sesuai dengan permasalahan penelitian, yaitu senior crew dengan *Side Job* sebagai cashier, server, cook, dan delivery man yang telah lama bekerja di Pizza Pasta. Selain itu juga digunakan informan lain (dalam hal ini manager store) untuk mengadakan *cross cek* atas permasalahan yang terjadi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam yang terbuka dengan tidak terpaku pada pedoman wawancara yang baku, tapi mengikuti alur pembicaraan. Selain itu juga melalui pembicaraan sehari-hari bersama informan guna melengkapi informasi yang ada. Selanjutnya teknis analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis kualitatif.

Berdasarkan temuan dan analisis data sehingga dapat ditarik beberapa kesimpulan, pertama, konflik yang diterima oleh crew (informan) dari manager ini dilatar belakangi oleh cara masuk di Pizza Pasta; crew (informan) yang merupakan mantan dari Pizza Hut lebih banyak. Kecewaan yang berujung pada konflik laten (Joko). Sedangkan mereka yang masuk melalui informasi pengumuman media (jalur biasa) kurang diperhatikan hak-haknya yang berujung pada konflik laten maupun konflik manifes (Asep). Namun mereka yang masuk melalui "orang dalam" mereka kemungkinan kecil mendapatkan pertentangan dari para manager (Dwi, Rina).

Kedua, hasil temuan dari lapangan menunjukkan adanya konflik yang dialami oleh informan ini berujung pada bentuk kekerasan. Bentuk-bentuk kekerasan yang terjadi antara lain kekerasan ekonomi, psikis maupun sosial yang dialami oleh crew.

Ketiga, kekerasan yang kerap dialami oleh informan ini mengakibatkan mereka mengembangkan mekanisme survival tersendiri dalam menyikapinya. Mekanisme yang dikembangkan oleh para informan adalah bersikap diam/pasrah, meminimalisir konflik/pertentangan dengan melakukan upaya-upaya tertentu (bersih-bersih/memperhatikan orang lain) (Dwi & Rina). Selain itu informan juga mencoba melakukan perlawanan (resistensi) seperti merusak terhadap barang milik yang bersangkutan, mengadakan pencurian terhadap barang milik perusahaan.